BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 50 /2008/QĐ-BTTTT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 12 tháng 11 năm 2008

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành "Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích"

BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông ngày 25 tháng 5 năm 2002;

Căn cứ Nghị định số 157/2004/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông về bưu chính;

Căn cứ Nghị định số 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Quyết định số 65/2008/QĐ-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về cung ứng dịch vụ bưu chính công ích;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ và Vụ trưởng Vụ Bưu chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau sáu tháng, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ, Vụ trưởng Vụ Bưu chính, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Tổng giám đốc Tổng công ty Bưu chính Việt Nam, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- Uỷ ban nhân dân các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các Sở Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo; TTĐT;
- Lưu: VT, KHCN.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Nguyễn Thành Hưng

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN 1 : 2008/BTTTT

QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

National technical regulation on public postal services

HÀ NỘI - 2008

Lời nói đầu

QCVN 1 : 2008/BTTTT do Vụ Bưu chính biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ trình duyệt và được ban hành theo Quyết định số 50./2008/QĐ-BTTTT ngày 12 tháng 11 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

QCVN 1: 2008/BTTTT được xây dựng trên cơ sở các Khuyến nghị của Liên minh Bưu chính Thế giới (UPU) trong "Bản ghi nhớ về nghĩa vụ và các tiêu chuẩn dịch vụ bưu chính phổ cập", có tham khảo tiêu chuẩn chất lượng của một số nước trong khu vực và kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ tại Việt Nam.

Các quy định kỹ thuật và phương pháp xác định của QCVN 1 : 2008/BTTTT hoàn toàn phù hợp với Khuyến nghị của UPU.

QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

National technical regulation on public postal services

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ bưu chính công ích bao gồm dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ phát hành một số loại báo qua mạng bưu chính công cộng theo Quyết định số 65/2008/QĐ-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (sau đây viết tắt là Quyết định số 65/2008/QĐ-TTg).

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ phát hành một số loại báo qua mạng bưu chính công cộng theo Quyết định số 65/2008/QĐ-TTg.

1.3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chuẩn này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1.3.1. **Bưu chính Việt Nam** là Tổng công ty Bưu chính Việt Nam (thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam).

1.3.2. **Điểm phục vụ** bao gồm các bưu cục, điểm Bưu điện văn hoá xã và thùng thư công cộng độc lập.

1.3.3. **Thùng thư công cộng độc lập** là thùng thư không cùng địa chỉ với các điểm phục vụ khác (bưu cục, điểm Bưu điện văn hoá xã).

1.3.4. **Ngày làm việc** là các ngày từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần (trừ ngày lễ, ngày tết).

1.3.5. **Vùng có điều kiện địa lý đặc biệt** là vùng có điều kiện giao thông khó khăn (vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo...) bị hạn chế về tần suất thu gom và phát, thuộc danh mục do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

1.3.6. **Bưu cục ngoại dịch** là địa điểm làm thủ tục hải quan đối với bưu phẩm, bưu kiện xuất khẩu, nhập khẩu và là nơi trao đổi các túi, gói bưu phẩm, bưu kiện quốc tế.

1.3.7. **Thời gian chuyển phát** là thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế hoặc thời gian toàn trình đối với thư trong nước hoặc thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xuất bản.

1.3.8. **Địa chỉ nhận** là địa chỉ của người nhận thư hoặc báo ghi trên phong bì thư hoặc báo bao gồm cả hộp thư của người nhận đặt tại nhà hoặc hộp thư thuê bao của người nhận đặt tại điểm phục vụ.

1.3.9. **Tỷ lệ đạt chuẩn** là tỷ lệ phần trăm đạt chỉ tiêu đề ra.

1.3.10. **J + n** (J: ngày nhận gửi; n: số ngày) là ngày làm việc thứ n sau ngày nhận gửi.

1.3.11. **Ngày nhận gửi** là ngày khách hàng gửi thư, được thể hiện bằng dấu ngày của Bưu chính Việt Nam.

1.3.12. **Tỉnh** là đơn vị hành chính cấp tỉnh (được hiểu là tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

1.3.13. **Huyện** là đơn vị hành chính cấp huyện (được hiểu là huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh).

1.3.14. **Xã** là đơn vị hành chính cấp xã (được hiểu là xã, phường, thị trấn).

1.3.15. **Thư hoặc báo được phát an toàn** là thư hoặc báo được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng nguyên vẹn, không bị hư hại, rách nát hoặc mất mát.

1.3.16. **Phương pháp xác định** là các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ với số lượng mẫu tối thiểu hoặc là các công thức tính toán đối với từng chỉ tiêu cụ thể, được quy định để cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ áp dụng khi kiểm tra chất lượng dịch vụ.

Mỗi chỉ tiêu chất lượng có thể được xác định bằng một hay nhiều phương pháp khác nhau phù hợp với quy định tại Quy chuẩn này. Nếu một chỉ tiêu được xác định cùng lúc bằng nhiều phương pháp khác nhau thì chỉ tiêu đó chỉ được coi là phù hợp với Quy chuẩn khi kết quả đánh giá của tất cả các phương pháp đã sử dụng đều phù hợp với Quy chuẩn.

2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT

2.1. Khả năng sử dụng dịch vụ

2.1.1. Khái niệm: Khả năng sử dụng dịch vụ là tiêu chuẩn xác định mức độ tiếp cận dịch vụ của khách hàng và gồm các tiêu chí:

- Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ;
- Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ;
- Số điểm phục vụ trong một xã;
- Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh;
- Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác.

2.1.2. Chỉ tiêu:

a. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ: tối đa 3 km;

b. Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ: tối đa 8.000 người;

c. Số điểm phục vụ trong một xã: tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã;

d. Thời gian phục vụ các tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh: tối thiểu 8 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số bưu cục;

e. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác: tối thiểu 4 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số điểm phục vụ.

2.1.3. Phương pháp xác định:

a. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ được xác định theo công thức:

$$R = \sqrt{\frac{S}{ĐPV * 3,14}}$$

Trong đó:

R: Bán kính phục vụ (đơn vị: km);

S: Diện tích Việt Nam (đơn vị: km^2), nguồn dữ liệu: Tổng cục Thống kê;

ĐPV: Số điểm phục vụ trên toàn quốc, nguồn dữ liệu: báo cáo của Bưu chính Việt Nam..

b. Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ được xác định theo công thức:

$$SDPV = \frac{DS}{ĐPV}$$

Trong đó

SDPV: Số dân bình quân trên một điểm phục vụ (đơn vị: người);

DS: Dân số Việt Nam (đơn vị: người), nguồn dữ liệu: Tổng cục Thống kê;

ĐPV: Điểm phục vụ, nguồn dữ liệu: báo cáo của Bưu chính Việt Nam.

c. Số điểm phục vụ trong một xã được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra 10% tổng số xã của tỉnh đó.

d. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh.

e. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.

2.2. Tần suất thu gom và phát

2.2.1. Khái niệm: Tần suất thu gom và phát là số lần mà Bưu chính Việt Nam tổ chức thu gom thư tại các điểm phục vụ và phát đến địa chỉ nhận trong một khoảng thời gian xác định.

2.2.2. Chỉ tiêu:

- Tần suất thu gom và phát: tối thiểu là 1 lần/ngày làm việc.

- Tại những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt thì tần suất thu gom và phát tối thiểu là 1 lần/tuần. Danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt áp dụng chỉ tiêu tần suất thu gom và phát tối thiểu 1 lần/tuần do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

2.2.3. Phương pháp xác định:

- Tần suất thu gom và phát được xác định dựa trên thông tin của Bưu chính Việt Nam được niêm yết, công bố tại các điểm phục vụ hoặc được xác định thông qua kiểm tra thực tế.

- Việc kiểm tra tần suất thu gom và phát được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.

2.3. Độ an toàn

2.3.1. Khái niệm: Độ an toàn là mức độ thư hoặc báo được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng nguyên vẹn, không bị hư hại, rách nát hoặc mất mát.

Thư hoặc báo được xác định là mất khi không được phát đến tay người nhận hoặc được phát đến tay người nhận sau J+30.

2.3.2. Chỉ tiêu: Tỷ lệ thư hoặc báo được chuyển phát an toàn: tối thiểu 97% tổng số thư hoặc báo.

2.3.3. Phương pháp xác định:

Độ an toàn được tính theo công thức:

$$Đ_{at} = \frac{T_{at}}{T_{kt}} \times 100\%$$

Trong đó

$Đ_{at}$: Độ an toàn;

T_{at} : Số thư hoặc báo kiểm tra được phát an toàn;

T_{kt} : Tổng số thư hoặc báo được kiểm tra.

Độ an toàn được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Có thể thực hiện kiểm tra độ an toàn kết hợp với kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư trong nước (xem mục 2.4), thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế (xem mục 2.5) và thời gian chuyển phát một số loại báo chí qua mạng bưu chính công cộng (xem mục 2.6)

Việc kiểm tra độ an toàn được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư hoặc báo trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2.000 thư hoặc báo.

2.4. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước

2.4.1. Khái niệm: Thời gian toàn trình đối với thư trong nước là khoảng thời gian tính từ khi thư gửi trong nước được nhận gửi cho tới khi được phát đến địa chỉ nhận. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước gồm các tiêu chí:

- Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh.

- Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh.

2.4.2. Chỉ tiêu:

a. Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh: tối đa J + 2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.

b. Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh: tối đa J + 6, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.

2.4.3. Phương pháp xác định:

Thời gian toàn trình đối với thư trong nước được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư trong nước được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh.Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2.000 thư.

2.5. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế

2.5.1. Khái niệm: Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế là khoảng thời gian thư đi quốc tế hoặc thư quốc tế đến được xử lý trong lãnh thổ Việt Nam. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế gồm các tiêu chí:

- Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế: Là khoảng thời gian tính từ khi thư được nhận gửi cho tới khi thư được chuyển khỏi bưu cục ngoại dịch.

- Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến: Là khoảng thời gian tính từ khi thư đến bưu cục ngoại dịch cho tới khi thư được phát đến địa chỉ nhận.

2.5.2. Chỉ tiêu:

a. Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế: tối đa J + 5, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.

b. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến: tối đa 6 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.

2.5.3. Phương pháp xác định:

Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế và thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế và thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến được thực hiện tối thiểu tại 5 nước thuộc 5 châu lục khác nhau. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế tối thiểu là 2.000 thư.

2.6. Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xuất bản

2.6.1. Khái niệm: Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xuất bản là khoảng thời gian kể từ khi cơ quan báo chí giao báo cho Bưu chính Việt Nam cho đến khi báo được phát tới Uỷ ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã.

2.6.2. Chỉ tiêu:

- Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản đến Uỷ ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số xã.

- Thời gian phát hành báo Quân đội Nhân dân đến Uỷ ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số xã.

2.6.3. Phương pháp xác định:

Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xuất bản được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh trong cả 3 kỳ phát hành liên tiếp. Mỗi tỉnh kiểm tra 30% tổng số xã trong tỉnh đó. Tổng số báo trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2000 tờ.

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

3.1. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích nêu tại Quy chuẩn này là các chỉ tiêu chất lượng phục vụ và được quản lý theo Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT ngày 6 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông.

3.2. Hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước hoặc tổ chức được cơ quan quản lý nhà nước uỷ quyền được tiến hành tối thiểu 1 lần /năm vào thời điểm lưu lượng thư hoặc báo ở mức trung bình trong năm (quý II hoặc quý III). Vị trí địa lý của các tỉnh được lựa chọn kiểm tra phải được trải đều trên toàn quốc và đại diện cho các vùng miền. Tại mỗi tỉnh, việc kiểm tra được thực hiện ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện và xã.

3.3. Kết quả kiểm tra là cơ sở để nghiệm thu kết quả thực hiện hợp đồng đặt hàng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hàng năm.

4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

4.1. Bưu chính Việt Nam phải đảm bảo chất lượng phù hợp với Quy chuẩn này, thực hiện công bố hợp quy theo Quy định về chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy và công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy ban hành kèm theo Quyết định số 24/2007/QĐ-BKHCN ngày 28 tháng 9 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ và chịu sự kiểm tra thường xuyên, đột xuất của cơ quan quản lý nhà nước theo các quy định hiện hành.

4.2. Trách nhiệm cụ thể của Bưu chính Việt Nam và các đại lý, chi nhánh của Bưu chính Việt Nam được quy định tại Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT ngày 6 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Cục quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn, tổ chức triển khai quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo Quy chuẩn này./.

MỤC LỤC

Lời nói đầu	2
1. QUY ĐỊNH CHUNG	3
1.1. Phạm vi điều chỉnh	3
1.2. Đối tượng áp dụng	3
1.3. Giải thích từ ngữ	3
2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT	4
2.1. Khả năng sử dụng dịch vụ	4
2.2. Tần suất thu gom và phát	5
2.3. Độ an toàn	6
2.4. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước	6
2.5. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế	7
2.6. Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xuất bản	7
3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	8
4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN	8
5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	8